Évaluation des services d'établissement avant l'arrivée

Sommaire

Recherche et Évaluation

Division de l'évaluation

Avril 2018

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
Immigration, Refugees and Citizenship Canada

Canada

Ci4-179/2018F-PDF
978-0-660-27130-9

Numéro de référence : E3-2017

Résumé

Objet de l'évaluation

Le présent rapport expose les résultats de l'évaluation des services d'établissement offerts avant l'arrivée par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC). L'évaluation a été réalisée afin d'éclairer les améliorations futures du programme et de répondre aux exigences de la Politique sur les résultats du Conseil du Trésor et de l'article 42.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, et couvre la période des exercices financiers (EF) 2015-2016 à 2017-2018.

Aperçu des services d'établissement avant l'arrivée

Les services d'établissement offert[illegible]nt l'arrivée par IRCC ont pour objectif de fournir à certains résidents permanents[1], dont les réfugiés, des renseignements exacts et pertinents, ainsi que du soutien afin qu'ils puissent prendre des décisions éclairées à propos de leur nouvelle vie au Canada et amorcer le processus d'établissement (y compris la préparation à l'emploi) depuis l'étranger. Il y a lieu de s'attendre à ce que ces services permettent aux clients d'être mieux préparés à leur arrivée au Canada pour s'établir et s'intégrer à la société canadienne.

Les services avant l'arrivée offrent les mêmes types de services que les services d'établissement financés par IRCC au Canada, à l'exception de l'évaluation des compétences linguistiques et de la formation linguistique. Par l'entremise d'ententes de contribution, IRCC finance des fournisseurs de services (FS), comme des organismes d'aide aux immigrants, des organismes sectoriels ou d'emploi ou des établissements d'enseignement, pour offrir les types de services avant l'arrivée suivants : évaluation des besoins et aiguillage, information et orientation, services liés à l'emploi et connexions communautaires.

La portée, les modèles de prestation et l'envergure des services avant l'arrivée varient considérablement (p. ex. financement du projet et nombre de clients ciblés). Certains mettent l'accent sur l'information et les mesures de soutien destinées à des catégories d'immigration ou à des sous-ensembles de nouveaux arrivants en particulier, certains ciblent des secteurs ou professions particuliers, tandis que d'autres soutiennent uniquement les nouveaux arrivants qui iront s'établir dans certaines provinces. La plupart des fournisseurs offrent des services au moyen de plateformes Web, alors que quelques-uns offrent des services en personne.

Résumé des conclusions et recommandations

Les services avant l'arrivée sont nécessaires et utiles, car ils aident les nouveaux arrivants à se préparer à leur parcours d'établissement avant leur départ pour le Canada.

L'un des principaux résultats attendus des services avant l'arrivée est de fournir des renseignements et des mesures de soutien pertinents afin que les nouveaux arrivants puissent prendre des décisions éclairées sur leur nouvelle vie au Canada et amorcer le processus d'établissement avant leur arrivée. À cet égard, tous les groupes de clients ont trouvé que les services avant l'arrivée étaient utiles, et les participants ont ainsi acquis plus de connaissances sur la vie et le marché du travail au Canada que les non-clients. À titre d'exemple, un plus grand nombre de clients des services avant l'arrivée (comparativement aux non-clients) ont indiqué qu'ils disposaient de suffisamment d'information sur la façon de communiquer avec des organismes qui offrent de l'aide à l'établissement au Canada, sur la façon de faire reconnaître

[1] Les personnes qui ont reçu une décision favorable en matière d'admissibilité concernant leur demande de résidence permanente. Les résidents temporaires et les résidents permanents déjà au Canada ne sont pas admissibles à des services avant l'arrivée.

leurs titres de compétences ou leurs qualifications professionnelles et pour comprendre la culture et les normes du milieu de travail canadien. De nombreux clients des services avant l'arrivée prennent également des mesures à la suite de ces services, comme rechercher un emploi, changer ce qu'ils apportent au Canada et décider de poursuivre leur formation ou leurs études pour améliorer leurs compétences. Enfin, les services avant l'arrivée ont aussi été efficaces pour aiguiller les clients vers des services d'établissement au Canada, et ces clients se sont prévalus de services d'établissement financés par IRCC au Canada dans une proportion plus grande que les non-utilisateurs des services avant l'arrivée.

Bien que les clients trouvent les services avant l'arrivée utiles, la majorité des nouveaux arrivants ne sont pas au courant de leur existence et le recours à ces services demeure faible chez les immigrants non réfugiés. En raison de la promotion inefficace de ces services, de l'absence d'une stratégie exhaustive pour orienter l'expansion des services avant l'arrivée et du manque de clarté à IRCC quant aux rôles et responsabilités liés à l'exécution du programme, le Ministère a raté une occasion d'avoir une incidence positive sur un plus grand nombre de nouveaux arrivants, et les coûts par client sont plus élevés que prévu.

Certaines possibilités d'amélioration de la conception du programme ont été relevées, et le présent rapport d'évaluation propose les recommandations suivantes en ce sens.

Cadre et orientation : Bien qu'il soit nécessaire d'offrir une combinaison de services différents, l'approche en matière d'expansion des services ne comportait pas de stratégie ou de cadre clairement définis, y compris une définition du mode de prestation prévu des divers services, afin que ces services se complètent et concordent avec les services d'établissement au Canada.

Recommandation 1 : IRCC devrait élaborer un cadre de programme exhaustif et des lignes directrices pour les services avant l'arrivée qui offrent une orientation stratégique claire pour l'exécution du programme. Ce cadre devrait :

- Définir la vision des services avant l'arrivée d'IRCC, y compris les objectifs et les résultats attendus;
- Examiner la combinaison appropriée des divers modèles et approches de prestation;
- Envisager la mise en correspondance des offres de services et des approches de prestation avec les profils et les besoins différents des divers types de clients;
- Inclure une stratégie pour déterminer les emplacements optimaux pour la prestation des services en personne et en établir l'ordre de priorité;
- Tenir compte du coût des services et de l'optimisation des ressources.

Promotion : Malgré les efforts déployés pour accroître la disponibilité des services avant l'arrivée en augmentant le nombre de fournisseurs de services en 2015, l'absence d'une stratégie de promotion efficace de la part d'IRCC a eu pour effet de restreindre la portée et l'impact des services avant l'arrivée. Par ailleurs, il y a lieu d'informer activement les clients potentiels et de les inscrire aux services avant l'arrivée plus tôt dans le processus.

Recommandation 2 : IRCC devrait élaborer et mettre en œuvre une stratégie de promotion des services avant l'arrivée afin de mieux les faire connaître et d'en accroître le recours dans une large mesure. Cette stratégie devrait :

- Décrire les principales activités et les lignes directrices nécessaires pour accroître la participation au programme et mieux le faire connaître;
- Préciser les rôles et les responsabilités d'IRCC (y compris les missions à l'étranger) et des fournisseurs de services en ce qui concerne la promotion;

- Examiner les possibilités d'informer les clients potentiels plus tôt dans le processus pour s'assurer qu'ils disposent de suffisamment de temps pour accéder aux services.

Gouvernance : L'expansion rapide des partenaires et des intervenants, conjuguée à un manque de clarté quant aux rôles et aux responsabilités, a rendu difficile l'adoption d'une approche cohérente à l'égard de la gestion des services avant l'arrivée.

Recommandation 3 : IRCC devrait clarifier et renforcer sa gouvernance pour diriger et coordonner les services avant l'arrivée par les moyens suivants :

- Établir des rôles et des responsabilités clairs chez les intervenants internes d'IRCC, y compris à l'échelle de l'administration centrale (AC), des bureaux régionaux et du Réseau international (RI);
- Préciser le rôle des missions dans la prestation et la surveillance des services en personne avant l'arrivée et celui des fournisseurs de services.

Renforcer le continuum des services d'établissement : Bien que de nombreux fournisseurs de services avant l'arrivée aient établi eux-mêmes des partenariats et des réseaux d'aiguillage entre services, IRCC pourrait jouer un rôle de leadership plus important pour s'assurer que les fournisseurs de services avant l'arrivée sont connectés les uns aux autres et au réseau national d'établissement d'IRCC, ce qui assurerait un accès plus homogène et une prestation plus efficace pour les clients des services avant l'arrivée.

Recommandation 4 : IRCC devrait établir un mécanisme pour promouvoir la collaboration, l'aiguillage entre services et l'échange de pratiques exemplaires entre les fournisseurs de services avant l'arrivée et les fournisseurs de services d'établissement avant l'arrivée et au pays.

Mesure du rendement : L'absence d'outils normalisés de mesure du rendement et les difficultés liées à la collecte de données nuisent à la capacité du Ministère de rendre compte de façon efficace et approfondie des résultats des services avant l'arrivée, de dégager les tendances et de régler rapidement les problèmes dès qu'ils se présentent.

Recommandation 5 : IRCC devrait renforcer la mesure du rendement et la production de rapports sur les services avant l'arrivée par les moyens suivants :

- Élaborer des indicateurs clés et des stratégies sur les données à l'appui de la collecte d'information sur le rendement;
- Envisager d'élaborer un profil d'information sur le rendement ciblé pour les services avant l'arrivée qui concorde avec les profils d'information sur le rendement du Programme d'établissement et du Programme de réinstallation d'IRCC.